1. （规范性）
海南省室内装饰行业放心消费创建承诺书-室内装饰企业
	1. 海南省室内装饰行业放心消费创建承诺书—室内装饰企业

我单位自愿加入放心消费示范单位创建工作，并作出如下基本承诺：

（1）自觉维护本行业的市场秩序，严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国反不正当法竞争法》、《中华人民共和国标准化法》等有关的法律、法规，政策和标准。

（2）承诺公开接受监督，保障创建放心：遵循放心消费创建各项标准和要求，自觉接受社会监督和评价，在放心消费创建中起示范引领作用。

（3）承诺实行明码标价，保障价格放心：规范经营服务行为，严格遵守《中华人民共和国价格法》，加强价格自律，推行明码标价、质价相符。

（4）承诺良性营销，保障促销放心：不虚假宣传、不恶性价格竞争等商业欺诈行为，促消费行为规范，严格遵守国家计委颁布的《禁止价格欺诈行为的规定》，开展的各项促销活动依法、规范进行。
 （5）承诺完善安全制度，保障安全放心：在经营的各个环节加强管理，重视设施安全，营造放心消费安心环境。

（6）承诺严格进货验收，保障质量放心：在采购原材料时严格把握质量关，建立并执行进货查验、索证索票、自查自检等制度，对品质不过关的，杜绝使用、销售，做到品质合格顾客放心。
 （7）承诺践行诚信理念，强化诚信意识：在经营过程中，认真履行对消费者放心消费的承诺。
   （8）承诺提升服务水平，保障服务放心；微笑服务、放心服务，不采用任何方式、在任何地方做有损于本行业形象的行为。

（9）承诺履行首问责任，保障维权放心：健全消费纠纷处理机制，建立互联互通的消费争议快速处理绿色通道，主动自行协商和解消费争议。

承诺单位（公章）：

承诺单位负责人 :

年 月 日

1. （规范性）
海南省室内装饰行业放心消费创建承诺书——室内装饰供应商
	1. 海南省室内装饰行业放心消费创建承诺书——室内装饰供应商

我单位自愿加入放心消费示范单位创建工作，并作出如下基本承诺：

（1）自觉维护本行业的市场秩序，严格遵守《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国反不正当法竞争法》、《中华人民共和国标准化法》等有关的法律、法规，政策和标准。

（2）承诺公开接受监督，保障创建放心：遵循放心消费创建各项标准和要求，自觉接受社会监督和评价，在放心消费创建中起示范引领作用。

（3）承诺实行明码标价，保障价格放心：规范经营服务行为，严格遵守《中华人民共和国价格法》，加强价格自律，推行明码标价、质价相符。

（4）承诺良性营销，保障促销放心：不虚假宣传、不恶性价格竞争等商业欺诈行为，促消费行为规范，严格遵守国家计委颁布的《禁止价格欺诈行为的规定》，开展的各项促销活动依法、规范进行。

（5）承诺完善安全制度，保障安全放心：在经营的各个环节加强管理，重视设施安全，营造放心消费安心环境。

（6）承诺严格进货验收，保障质量放心：把好销售商品质量关，落实进货查验、索证索票、自查自检等措施，不销售假冒伪劣商品、违规商品、侵权商品、“三无”商品，对品质不过关的，杜绝使用、销售，做到品质合格顾客放心。

（7）承诺践行诚信理念，强化诚信意识：在经营过程中，认真履行对消费者放心消费的承诺。
  （8）承诺售后服务水平，保障售后放心；严格执行商品“三包”及相关规定，不采用任何方式、在任何地方做有损于本行业形象的行为。

（9）承诺履行首问责任，保障维权放心：健全消费纠纷处理机制，建立互联互通的消费争议快速处理绿色通道，主动自行协商和解消费争议。

承诺单位（公章）：

承诺单位负责人 :

年 月 日

1. （规范性）
海南省室内装饰行业放心消费示范单位创建自评报告

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 申报企业 | 　 | 　 | 　 | 　 | 统一社会信用代码 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 负责人 |  |  |  | 　 | 注册地址 |  |  | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 联系人 | 　 | 职务 | 　 | 联系方式 | 　 |
|
|  | 　 |
| 经营主体简介 | 经营主体简介、经营范围、经营特色等（ 300 字以内） |
|  |  |  |  |  |  |  | 　 |
| 　 | 　 | 　 |
| 创建说明 | 创建工作概况、主要做法等（500 字以内） |
| 　 |  |  |  |  |  |  | 　 |
|
| 　 | 　 | 　 |
| 创建成效 | 在顾客满意度、放心消费、诚信经营、社会声誉、媒体报道方面的成效（500 字以内） |
|  |  |  |  |  |  |  | 　 |
| 　 |  | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 自评单位意见 |  |  |  |  |  | 单位公章 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 年 | 月 | 日 |

1. （规范性）
海南省室内装饰行业放心消费·诚信经营评级

|  |  |
| --- | --- |
| 5A级示范单位（红榜） | 经营主体诚信意识很强，严格遵守相关法律法规及室内装饰行业运行规则，自觉维护市场秩序，自觉维护消费者合法权益，自觉履行海南省室内装饰行业放心消费创建承诺，全部满足创建标准，公共信用记录很好，开业至今无工商、税务、质检等相关政府部门不良记录。 |
|
|
|
| 4A级示范单位（红榜） | 经营主体诚信意识强，严格遵守相关法律法规及室内装饰行业运行规则，自觉履行海南省室内装饰行业放心消费创建承诺，全部满足创建标准，公共信用记录好，近三年无工商、税务、质检等相关政府部门不良记录或有不良记录但已处理完善。 |
|
|
| 3A级示范单位（红榜） | 经营主体信用意识较强，遵守相关法律法规，自觉履行海南省室内装饰行业放心消费创建承诺，全部满足创建标准，公共信用记录较好，近三年内无媒体不良记录。 |
|
| 2A级示范单位（红榜） | 经营主体信用意识一般，遵守相关法律法规，基本履行海南省室内装饰行业放心消费创建承诺，基本满足创建标准，公共信用记录一般，近三年仅有一次媒体不良记录并已改善。 |
|
|
| A级示范单位（红榜） | 经营主体信用意识一般，遵守相关法律法规，基本履行海南省室内装饰行业放心消费创建承诺，基本满足创建标准，公共信用记录一般，近一年内仅有一次媒体不良记录。 |
|
|
| B级（黑榜） | 经营主体信用意识缺失，有违法相关法律法规的现象，不能履行海南省室内装饰行业放心消费创建承诺，不能满足创建标准，以假充真、以次充好、短斤少两、掺杂、回扣、恶意削价、 虚假宣传等方式和手段侵犯消费者合法权益遭受消费者投诉或媒体负面报道。 |
|
|
| C级（黑榜） | 经营主体信用意识严重失信，发生重大生产安全事故、销售假冒伪劣商品，违反劳动保障法律法规等重大负面案件，造成极大社会负面影响的。 |
|

1. （规范性）
海南省室内装饰行业放心消费单位（装饰施工、设计企业类）现场评定打分表
	1. 消费环境要求评定标准及评分说明(25分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目　 | 评价要求 | 评定内容标准（满分） | 评判说明 | 自评分 | 专家评分 |
| 1 | 消费环境 | 应包含基础设施、配套设施、消费场所布局、卫生、采光、物品摆放等要求。 | 经营场所面积不小于200平米。5分 | □大于或等于200平方 5分□100（含）—200平方米以内 3分□小于100平方 0分 |  |  |
| 配套设施齐全。7分 | □空调 1分□电脑 1分□打印机 1 分 □复印机 1分□固定电话及wifi 1分□办公桌椅 1分□洽谈桌椅 1分 | 　 | 　 |
| 经营场所布局合理。6分 | □办公区 1分□洽谈区 1分□样品区 1分□前台区 1分□洗手间 1分□儿童玩耍区 1分 | 　 | 　 |
| 经营场所采光、卫生、清洁到位。4分 | □经营场所采光卫生清洁完好 4分□经营场所采光卫生清洁一般 2分□经营场所采光卫生清洁很差 0分 | 　 | 　 |
| 物品陈列整齐。3分 | □物品陈列整齐有序 3分□物品陈列整齐一般 2分□物品陈列整齐凌乱 0分 |  |  |

* 1. 服务质量要求评定标准及评分说明(30分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目　 | 评价要求 | 评定内容标准（满分） | 评判说明 | 自评分 | 专家评分 |
| 2 | 服务质量 | 服务质量考核应符合行业规范的要求，并考核参评单位开展放心消费创建主动承诺的内容。 | 完善的客户档案管理制度、合同管理制度 3分 | □客户档案管理制度 1分□合同管理制度 1 分□专职的讲解员介绍产品 1分  | 　 | 　 |
| 设有专职接待员 3分 | □能熟练而专业地讲解 3分□不能熟练讲解 1分□没有专职接待员 0分 |  |  |
| 咨询服务热线 3分 | □设有咨询服务热线 3分□无咨询服务热线 0分 |  |  |
| 自觉维护消费者合法权益 3分 | □有产品介绍，明码标价 1分 □无价格欺诈、虚假打折行为 1分□设立上门服务 1分  | 　 | 　 |
| 促消活动等内容客观真实 3分 | □促消活动等内容客观真实，包括广告、海报、单页等宣传品 2分□所传达的信息与实际相符，无虚假宣传行为1分 | 　 | 　 |
| 使用或参照海南省室内装饰协会《装饰装修施工规范》、《装饰装修验收规范》 6分 | □《装饰装修施工规范》 3分□《装饰装修验收规范》 3分 |  |  |
| 使用海南省市场监督管理局发行的《海南省住宅装饰装修工程施工合同》规范文本 9分 | □使用海南省市场监督管理局制定的合同规范文本 9分□使用自定义合同 0分 |  |  |

* 1. 管理要求评定标准及评分说明(30分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目　 | 评价要求 | 评定内容标准（满分） | 评判说明 | 自评分 | 专家评分 |
| 3 | 管理要求 | 管理要求应涵盖本行业基本管理规范，以及企业文化、社会责任等。 | 公司管理制度及公示在墙 4分 | □ 人事管理制度 1分□财务管理制度 1分□绩效考核制度 1分□岗位责任制度 1分 | 　 | 　 |
| 获得各级标准化示范评比或通过企业认证 4分 | □获得各级标准化示范评比 2分□已通过企业认证 2分 |  |  |
| 企业文化 6分 | □有公司logo 2 分□有公司的发展规划 2分□有公司的企业文化 2分 | 　 | 　 |
| 社会责任 5分 | □参加社会或协会组织的公益活动 5分□自行开展公益活动 3分□没有参加或开展公益活动 0分 | 　 | 　 |
| 员工福利 9分 | □固定员工100%签订劳动合同参保4分□按国家规定享受带薪假期 2分 □每年组织员工培训、学习 1分□特殊工种防护 1分□按国家要求给予女性员工福利 1分 |  |  |
| 信息平台建设 4分 | □有网站 1分□有刊物 1分□有微博 1分□有微信公众号 1分 |  |  |
| 建立党支部 2分 | □有党员活动室 1分□开展党员活动 1分 |  |  |

* 1. 投诉处理评定标准及评分说明(15分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目　 | 评价要求 | 评定内容标准（满分） | 评判说明 | 自评分 | 专家评分 |
| 4 | 投诉处理 | 应从制度建设，投诉公示，投诉处理，归档等方面考核。 | 投诉制度建设6分 | □在显著位置公布投诉电话 2分□有完整的投诉处理制度2分□所有投诉档案归档并保存 2分 | 　 | 　 |
| 投诉处理及公示5分 | □投诉处理率100% 得5分□投诉满意率90%（含）—100% 得3分□投诉满意率80%（含）—90% 得1分 | 　 | 　 |
| 投诉处理时效4分 | □7天以内处理完毕 4分□未处理或拖延处理 0分 |  |  |

* 1. 加分项评定标准及评分说明(10分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目　 | 评价要求 | 评定内容标准（满分） | 评判说明 | 自评分 | 专家评分 |
| 5 | 加分项 | 应包含获得过省部级以以上奖励，获得各级标准化示范评比，通过认证以及承诺并执行的服务承诺制度，执行“线下购物七天无理由退货制度”；执行“消费环节赔偿先付制度”等。 | 获得过省级及以上奖励 4分 | □获得过省级及以上奖励 4分□获得过市级及以上奖励 2分 | 　 | 　 |
| 执行“消费投诉信息公示制度” 2分 | □有制度并对外承诺 1分□公示投诉信息 1分 | 　 | 　 |
| 执行“线下购物七天无理由退货制度”2分 | □执行“线下购物七天无理由退货制度” 2分□不执行“线下购物七天无理由退货制度” 0分 |  |  |
| 执行“消费环节赔偿先付制度” 2分 | □执行“消费环节赔偿先付制度” 2分□不执行“消费环节赔偿先付制度” 0分 |  |  |

1. （规范性）
海南省室内装饰行业放心消费单位（装饰材料商场类）现场评定打分表
	1. 消费环境要求评定标准及评分说明(25分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目　 | 评价要求 | 评定内容标准（满分） | 评判说明 | 自评分 | 专家评分 |
| 1 | 消费环境 | 应包含基础设施、配套设施、消费场所布局、卫生、采光、物品摆放等要求。 | 经营场所面积不小于1万平米。 7分 | □大于或等于3万平方米 7分 □2万（含）—3万平方米以内 5分□1万（含）—2万平方米以内 3分 | 　 | 　 |
| 配套设施齐全。7分 | □公共区域空调 1分□手扶梯/观光电梯 1分□客户临时休息区 1 分 □便利服务店 1分□公共卫生间1分□服务公告发布 1分□消防安全设施齐全 1分 | 　 | 　 |
| 停车场。 5分 | □车位300辆以上 5分□车位100（含）-300辆 3分□车位10（含）—100辆 1分 |  |  |
| 经营场所采光、卫生、清洁到位。3分 | □经营场所采光卫生清洁完好 3分□经营场所采光卫生清洁一般 2分□经营场所采光卫生清洁很差 0分 | 　 | 　 |
| 商品陈列整齐。3分 | □物品陈列整齐有序 3分□物品陈列整齐一般 2分□物品陈列不整齐、凌乱 0分 |  |  |

* 1. 服务质量要求评定标准及评分说明(30分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目　 | 评价要求 | 评定内容标准（满分） | 评判说明 | 自评分 | 专家评分 |
| 2 | 服务质量 | 服务质量考核应符合行业规范的要求，并考核参评单位开展放心消费创建主动承诺的内容。 | 完善的客户档案管理制度、铺面合同及销售合同管理制度 、服务人员制度9分 | □客户档案管理制度 3 分□铺面及销售合同管理制度 3 分□专职的客服员/管理员制度3分  | 　 | 　 |
| 设有专职导购员（商场顾问服务）5分 | 🞎导购员能脱稿熟练讲解导购事项 5分🞎导购员不能熟练讲解导购事项 3分🞎没有导购员 0分 |  |  |
| 咨询服务热线 4分 | □设有咨询服务热线 4分□无咨询服务热线 0分 |  |  |
| 自觉维护消费者合法权益 4分 | □主动公示维权制度2分 □无价格欺诈、虚假打折行为 2分 | 　 | 　 |
| 促消广告推广等内容客观真实 5分 | □促消活动等内容客观真实，包括广告、海报、单页等宣传品 3分□所传达的信息与实际相符，无虚假宣传行为2分 | 　 | 　 |
| 创建放心消费承诺书 3分 | □签署放心消费承诺书 3分□无放心消费承诺书 0分 |  |  |

* 1. 管理要求评定标准及评分说明(30分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目　 | 评价要求 | 评定内容标准（满分） | 评判说明 | 自评分 | 专家评分 |
| 3 | 管理要求 | 管理要求应涵盖本行业基本管理规范，以及企业文化、社会责任等。 | 公司管理制度及公示在墙 4分 | □ 人事管理制度 1分□财务管理制度 1分□绩效考核制度 1分□岗位责任制度 1分 | 　 | 　 |
| 获得各级标准化示范评比或通过企业认证 4分 | □获得各级标准化示范评比 2分□已通过企业认证 2分 |  |  |
| 企业文化 6分 | □有公司logo 2 分□有公司的发展规划 2分□有公司的企业文化 2分 | 　 | 　 |
| 社会责任 5分 | □参加社会或协会组织的公益活动 5分□自行开展公益活动 3分□没有参加或开展公益活动 0分 | 　 | 　 |
| 员工福利 9分 | □固定员工100%签订劳动合同参保4分□按国家规定享受带薪假期 2分 □每年组织员工培训、学习 1分□特殊工种防护 1分□按国家要求给予女性员工福利 1分 |  |  |
| 信息平台建设 4分 | □有网站 1分□有刊物 1分□有微博 1分□有微信公众号 1分 |  |  |
| 建立党支部 2分 | □有党员活动室 1分□开展党员活动 1分 |  |  |

* 1. 投诉处理评定标准及评分说明(15分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目　 | 评价要求 | 评定内容标准（满分） | 评判说明 | 自评分 | 专家评分 |
| 4 | 投诉处理 | 应从制度建设，投诉公示，投诉处理，归档等方面考核。 | 投诉制度建设6分 | □在显著位置公布投诉电话 2分□有完整的投诉处理制度 2分□所有投诉档案归档并保存 2分 | 　 | 　 |
| 投诉处理及公示5分 | □投诉处理率100%得 5分□投诉满意率90%（含）—100% 3分□投诉满意率80%（含）—90% 1分 | 　 | 　 |
| 投诉处理时效4分 | □7天以内处理完毕 4分□未处理或拖延处理 0分 |  |  |

* 1. 加分项评定标准及评分说明(10分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目　 | 评价要求 | 评定内容标准（满分） | 评判说明 | 自评分 | 专家评分 |
| 5 | 加分项 | 应包含获得过省部级以以上奖励，获得各级标准化示范评比，通过认证以及承诺并执行的服务承诺制度，执行“线下购物七天无理由退货制度”；执行“消费环节赔偿先付制度”等。 | 获得过省级及以上奖励 4分 | □获得过省级及以上奖励 4分□获得过市级及以上奖励 2分 | 　 | 　 |
| 执行“消费投诉信息公示制度” 2分 | □有制度并对外承诺 1分□公示投诉信息 1分 | 　 | 　 |
| 执行“线下购物七天无理由退货制度”2分 | □执行“线下购物七天无理由退货制度” 2分□不执行“线下购物七天无理由退货制度” 0分 |  |  |
| 执行“消费环节赔偿先付制度” 2分 | □执行“消费环节赔偿先付制度” 2分□不执行“消费环节赔偿先付制度” 0分 |  |  |

1. （规范性）
海南省室内装饰行业放心消费单位（装饰建材品牌店类）现场评定打分表
	1. 消费环境要求评定标准及评分说明(25分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目　 | 评价要求 | 评定内容标准（满分） | 评判说明 | 自评分 | 专家评分 |
| 1 | 消费环境 | 应包含基础设施、配套设施、消费场所布局、卫生、采光、物品摆放等要求。 | 经营场所面积不小于500平米。 7分 | □大于或等于1000平方米 7分 □500（含）—1000平方米 5分□200（含）—500平方米 3分🞎小于200 平方 0分 | 　 | 　 |
| 配套设施齐全。7分 | □公共区域空调 1分□手扶梯/观光电梯 1分□客户临时休息区 1 分 □便利服务店 1分□公共卫生间1分□服务公告发布 1分□消防安全设施齐全 1分 | 　 | 　 |
| 停车场 5分 | 🞎车位50（含）辆以上 5分🞎车位10（含）—50辆 3分 |  |  |
| 经营场所采光、卫生、清洁到位。3分 | □经营场所采光卫生清洁完好 3分□经营场所采光卫生清洁一般 2分□经营场所采光卫生清洁很差 0分 | 　 | 　 |
| 商品陈列整齐。3分 | □物品陈列整齐有序 3分□物品陈列整齐一般 2分□物品陈列不整齐、凌乱 0分 |  |  |

* 1. 海服务质量要求评定标准及评分说明(30分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目　 | 评价要求 | 评定内容标准（满分） | 评判说明 | 自评分 | 专家评分 |
| 2 | 服务质量 | 服务质量考核应符合行业规范的要求，并考核参评单位开展放心消费创建主动承诺的内容。 | 完善的客户档案管理制度、铺面合同及销售合同管理制度 、服务人员制度9分 | □客户档案管理制度 3 分□铺面及销售合同管理制度 3 分□专职的客服员/管理员制度3分  | 　 | 　 |
| 设有专职导购员（商场顾问服务）5分 | 🞎导购员能脱稿熟练讲解导购事项 5分🞎导购员不能熟练讲解导购事项 3分🞎没有导购员 0分 |  |  |
| 咨询服务热线 4分 | 🞎设有咨询服务热线 4分🞎无咨询服务热线 0分 |  |  |
| 自觉维护消费者合法权益 4分 | □主动公示维权制度2分 □无价格欺诈、虚假打折行为 2分 | 　 | 　 |
| 促消广告推广等内容客观真实 5分 | □促消活动等内容客观真实，包括广告、海报、单页等宣传品 3分□所传达的信息与实际相符，无虚假宣传行为2分 | 　 | 　 |
| 创建放心消费承诺书 3分 | 🞎签署放心消费承诺书 3分🞎无放心消费承诺书 0分 |  |  |

* 1. 管理要求评定标准及评分说明(30分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目　 | 评价要求 | 评定内容标准（满分） | 评判说明 | 自评分 | 专家评分 |
| 3 | 管理要求 | 管理要求应涵盖本行业基本管理规范，以及企业文化、社会责任等。 | 公司管理制度及公示在墙 4分 | □ 人事管理制度 1分□财务管理制度 1分□绩效考核制度 1分□岗位责任制度 1分 | 　 | 　 |
| 获得各级标准化示范评比或通过企业认证 4分 | □获得各级标准化示范评比 2分□已通过企业认证 2分 |  |  |
| 企业文化 6分 | □有公司logo 2 分□有公司的发展规划 2分□有公司的企业文化 2分 | 　 | 　 |
| 社会责任 5分 | □参加社会或协会组织的公益活动 5分□自行开展公益活动 3分□没有参加或开展公益活动 0分 | 　 | 　 |
| 员工福利 9分 | □固定员工100%签订劳动合同参保4分□按国家规定享受带薪假期 2分 □每年组织员工培训、学习 1分□特殊工种防护 1分□按国家要求给予女性员工福利 1分 |  |  |
| 信息平台建设 4分 | □有网站 1分□有刊物 1分□有微博 1分□有微信公众号 1分 |  |  |
| 建立党支部 2分 | □有党员活动室 1分□开展党员活动 1分 |  |  |

* 1. 投诉处理评定标准及评分说明(15分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目　 | 评价要求 | 评定内容标准（满分） | 评判说明 | 自评分 | 专家评分 |
| 4 | 投诉处理 | 应从制度建设，投诉公示，投诉处理，归档等方面考核。 | 投诉制度建设6分 | □在显著位置公布投诉电话 2分□有完整的投诉处理制度2分□所有投诉档案归档并保存 2分 | 　 | 　 |
| 投诉处理及公示5分 | □投诉处理率100%得 5分□投诉满意率90%（含）—100%得3分□投诉满意率80%（含）—90%得1分 | 　 | 　 |
| 投诉处理时效4分 | □7天以内处理完毕4分□未处理或拖延处理 0分 |  |  |

* 1. 加分项评定标准及评分说明(10分）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评价项目　 | 评价要求 | 评定内容标准（满分） | 评判说明 | 自评分 | 专家评分 |
| 5 | 加分项 | 应包含获得过省部级以以上奖励，获得各级标准化示范评比，通过认证以及承诺并执行的服务承诺制度，执行“线下购物七天无理由退货制度”；执行“消费环节赔偿先付制度”等。 | 获得过省级及以上奖励 4分 | □获得过省级及以上奖励 4分□获得过市级及以上奖励 2分 | 　 | 　 |
| 执行“消费投诉信息公示制度” 2分 | □有制度并对外承诺 1分□公示投诉信息 1分 | 　 | 　 |
| 执行“线下购物七天无理由退货制度”2分 | □执行“线下购物七天无理由退货制度” 2分□不执行“线下购物七天无理由退货制度” 0分 |  |  |
| 执行“消费环节赔偿先付制度” 2分 | □执行“消费环节赔偿先付制度” 2分□不执行“消费环节赔偿先付制度” 0分 |  |  |